



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی قزوین

دانشکده بهداشت

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی

عنوان

پیاده سازی سیستم مدیریت کیفیت و نقش آن در بلوغ کیفیت خدمات

بیمارستانی در مراکز آموزشی درمانی استان زنجان: ۱۳۹۶

استاد راهنما

دکتر سیما رفیعی

استاد مشاور

دکتر رفعت محبی فر

نگارش

هما سیدی علم آباد

زمستان ۱۳۹۷

چکیده:

زمینه و هدف: اتخاذ رویکرد مدیریت کیفیت در بیمارستانها می تواند منجر به ارتقای مستمر کیفیت خدمات ارائه شده، کاهش هزینه ها و رضایت بیماران گردیده و نتیجتاً ارتقای سطح سلامت جامعه و بلوغ کیفیت خدمات سلامت را در این سازمانها به همراه داشته باشد. در این راستا هدف پژوهش حاضر بررسی وضعیت پیاده سازی سیستم مدیریت کیفیت و نقش آن در بلوغ کیفیت خدمات بیمارستانی در مراکز آموزشی درمانی استان زنجان از دیدگاه کارکنان در سال ۱۳۹۶ می باشد.

مواد و روش کار: پژوهش حاضر از حیث نتایج کاربردی و از نظر هدف، ماهیت توصیفی -تحلیلی دارد که بصورت مقطعی در میان مدیران ارشد و مسئولین بخش های مختلف بیمارستان به همراه سوپروایزرها، مترون و نیز کلیه اعضای کمیته های بیمارستانی در سه بیمارستان آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی زنجان که به نحوی در تصمیم گیری های مرتبط با ارائه خدمات و مراقبت های بیمارستانی با کیفیت نقش داشته اند در سال ۱۳۹۶ به انجام رسید. به منظور جمع آوری داده های مرتبط با ارزیابی وضعیت پیاده سازی سیستم مدیریت کیفیت از دید کارکنان از پرسشنامه استاندارد ارزیابی سیستم مدیریت کیفیت و در ارتباط با ارزیابی دیدگاه کارکنان بیمارستانهای مورد مطالعه از حیث بلوغ کیفیت خدمات ارائه شده از پرسشنامه استاندارد ارزیابی بلوغ کیفیت خدمات بیمارستانی که نسخه اصلی آن توسط انستیتو بهبود خدمات سلامت تدوین شده است استفاده گردید. تحلیل داده های جمع آوری شده توسط نرم افزار SPSS نسخه ۲۳ با انجام آزمون های آماری توصیفی و تحلیلی صورت گرفت. همچنین به منظور تعیین نقش استقرار سیستم مدیریت کیفیت در بلوغ کیفیت خدمات بیمارستانی از معادلات رگرسیونی چند متغیره استفاده شد.

یافته ها: نتایج بدست آمده از بررسی استقرار سیستم مدیریت کیفیت در بیمارستانهای مورد مطالعه وضعیت ضعیف ($60/5 \pm 8/6$) و بلوغ بهبود کیفیت خدمات بیمارستانی وضعیت متوسط ($72/8 \pm 10/7$) را نشان می دهد. همچنین نتایج بدست آمده از تحلیل آزمون رگرسیون خطی معنادار بودن اثر متغیر استقرار سیستم مدیریت کیفیت را بر بلوغ بهبود کیفیت در بیمارستانهای مورد مطالعه را نشان داد به نحوی که تغییر در هر واحد از این متغیر مستقل، سبب $0/786$ واحد تغییر در وضعیت بلوغ کیفیت از نقطه نظر مدیران و کارکنان شده است ($p < 0/05$). بر اساس مدل تخمین رگرسیونی متغیرهای (رویکرد فرایندی، رویکرد واقع بینانه در تصمیم گیری، رویکرد سیستمی به مدیریت و رهبری) اثر تعیین کننده ای بر وضعیت بلوغ بهبود کیفیت گذاشته است که از نظر آماری با ($p = 0/001$) معنا دار می باشد. همچنین بیشترین تاثیر مربوط به متغیر رویکرد فرایندی، با اندازه اثر $\beta = 0/352$ و کمترین اثر مربوط به متغیر رهبری، با اندازه اثر $\beta = 0/094$ بوده است.

بحث و نتیجه گیری: به منظور ارتقای وضعیت کیفیت می بایست فرایندهای لازم جهت استقرار سیستم مدیریت کیفیت تدوین گردد و شاخص هایی برای رسیدن میزان تحقق این فرایندها در راستای اهداف مطلوب تعریف شوند. همچنین از رویکرد سیستمی به منظور جلب مشارکت و همکاری کلیه واحدهای بیمارستانی در جهت شناسایی و درک فرایندهای استاندارد تعریف شده و ارتقای مستمر کیفیت استفاده شود و با پایش موثر و تجزیه و تحلیل نتایج حاصله، اثر بخشی فرایندها و تلاشهای انجام شده مطابق با طبق جدول زمان بندی شده ارزیابی گردد.

کلید واژه ها: سیستم مدیریت کیفیت، بلوغ بهبود کیفیت، بیمارستانهای آموزشی.

Implementing the Quality Management System and Examining its Role in Quality Maturity of Hospital Services in Zanjan-Educational hospitals in 2017

Abstract

Introduction: Adoption of quality management approach in hospitals can lead to continuous improvement of the quality of provided services, reduction of costs, and satisfaction of patients. This, consequently, leads to promotion of community health and maturity of health services in organizations. The aim of this study is to investigate the status of the implementation of the quality management system and its role in Quality maturity of quality of hospital services from the employee's point of view in educational hospitals of Zanjan province.

Methodology: A descriptive- cross-sectional study was carried out in 2017. The participants were senior managers and officials of different wards including supervisors, matrons, as well as all members of hospital committees in the three hospitals affiliated with Zanjan University of Medical Sciences. In order to collect data, a standard version of Quality Management System Assessment Questionnaire was used. The standard questionnaire of Quality Maturity Evaluation Hospital Services was also used to evaluate the views of the staff of hospitals in terms of maturity of the quality of services. The original version of questionnaire was developed by the Institute for Healthcare Improvement. The data was analyzed in SPSS (V.20) using descriptive and analytical statistics. In addition, multivariable regression equations were used to determine the role of establishing a quality management system in maturity of hospital services quality.

Results: results indicated that establishment of a quality management system in the hospitals was at low level (60.54 ± 8.61) and the maturity of hospital services was at a moderate level (72.79 ± 10.65). Moreover, the results of regression analysis showed that the effect of quality management system deployment was significant on the maturity of quality improvement in the hospitals. So that one unit change of this independent variable resulted in 0.78 units of change in the quality maturity ($p < 0.05$). In addition, among different aspects of the quality management system, the greatest impact belonged to process approach with the effect size of $\beta = 0.342$.

Conclusion: hospitals need an improvement in the fields of resources and personnel partnership. In fact, to improve the quality services, it is necessary to raise awareness and create commitment and accountability in managers and staff about quality improvement programs and their implementation. In this regard, the establishment of a process management approach, development of a culture of continuous improvement, adoption of a systemic approach, empowerment and motivation of the employees to participate and encouraging them to achieve quality goals, and providing sufficient resources for research works in hospital management affairs are among necessary action plans that can be followed by hospital authorities to create the required infrastructure and deploy quality management system in all functional areas.

Keywords: Quality Management System, Maturity Quality Improvement, Educational Hospital